

大河原町水道事業窓口業務委託
要 求 水 準 書

令 和 6 年 5 月
大河原町上下水道課

第1章 一般的事項

1 目的

大河原町水道事業の窓口業務（以下「委託業務」という。）については、水道の安全・安心の原則を踏まえ、業務を行っているところであるが、お客様サービス水準の一層の向上と管理体制・運営基盤の更なる強化を図るため、業務効率化につながる優れた業務遂行能力を有する民間事業者を公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により選定し、その者に業務を委託することにより、安定した事業運営を持続的に行うことを目的とする。

この要求水準書は、大河原町（以下「町」という。）が水道事業窓口業務委託の受託候補事業者（以下「受注者」という。）をプロポーザルにより参加事業者を選定するにあたり、必要な事項を定めるものである。

なお、要求水準書は町が受注者に要求する最低限の水準を示すものであり、同等以上の業務の改善や効率化、お客様サービスの向上、収納率の向上等につながる提案を求める。

2 委託業務の対象区域

大河原町内全域及び町の定めた区域とする。

3 委託の期間

令和7年4月1日～令和12年3月31日

なお、契約締結日の翌日から業務開始までの期間は、業務開始準備期間及び研修期間とし、（仮称）大河原町水道お客様センターの稼働開始日を令和7年4月1日とする。

4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受注者は別に定める委託契約書及びこの要求水準書に定める仕様に従い、実施するものとする。

- （1）窓口・受付業務
- （2）水道メーター検針業務
- （3）開閉栓業務
- （4）調定及び調定更正業務（異常水量・宅内漏水対応）
- （5）収納業務
- （6）滞納整理及び給水停止業務
- （7）電子計算処理業務
- （8）給水装置工事受付等業務
- （9）排水設備工事受付等業務
- （10）その他関連する業務

5 法令等の遵守

受注者は委託業務の遂行にあたり、以下に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- （1）地方公営企業法
- （2）地方自治法
- （3）水道法
- （4）下水道法
- （5）大河原町給水条例及び大河原町給水条例施行規程
- （6）大河原町下水道条例及び大河原町下水道条例施行規程
- （7）その他関係法令等

6 業務の実施場所

原則として、大河原町役場庁舎執務室（大河原町字新南19番地）において業務を行うこと。庁舎スペースの一部を（仮称）大河原町水道お客様センターとして使用する。

7 業務時間

業務時間については、次のとおりとする。

なお、業務上必要な場合は、次に掲げる窓口営業時間に関わらず業務を行わなければならない。

- （1）原則として、平日の窓口営業時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。
- （2）休業日は、原則として町の休業日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、町が休日扱いとする日）と同日とする。
- （3）平日時間外や休業日に庁舎内で業務を行う場合は、町と協議のうえ業務責任者の十分な管理のもと行うこと。
- （4）平日時間外、休業日における水道等使用（開始・中止等）受付や緊急を要する対応など、具体的なサービス向上の提案がある場合は業務提案書に明記すること。

8 電子計算処理システム

委託業務に係る電子計算処理システムは、町が導入している水道料金システム及び公営企業会計システム（以下「システム」という。）を使用するものとし、水道料金システムにはメーター検針に使用するハンディターミナル本体及び周辺機器を含むものとする。

なお、各システムの維持管理に要する費用については、町の負担とする。

9 業務責任者の選任

- （1）受注者は、業務従事者の中からこの要求水準書に定められた事項の処理にあたり、委託業務の管理運営のため業務責任者を選任し、氏名その他必要な事項を記載した業務責任者選任届を提出し、町の承認を得なければならない。また、業務責任者を変更したときも同様とする。
- （2）業務責任者は、水道料金の窓口及び料金徴収業務について過去5年以上の実務経験を有し、かつ常時雇用関係にある者とする。

10 業務責任者の役割

- （1）業務責任者は、業務従事者の指揮、監督を行い、事故等の防止に努めなければならない。
- （2）業務責任者は、現金取扱責任者を兼務するものとし、委託業務に係る現金取扱領収日付印等の適正な管理を行うものとする。
- （3）業務責任者は、業務の実施場所に常駐すること。ただし、都合により不在となる場合は、実務経験がある業務従事者等を代理とすることができる。

11 業務従事者

- （1）受注者は、自己の責任において委託業務の実施に必要な業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充は、受注者において募集し採用するものとする。また、可能な限り本町在住者又は本町在住予定者を優先して雇用するように配慮するものとする。
- （2）受注者は、業務の実施にあたり業務従事者の氏名その他必要な事項を記載した業務従事者（変更）届を町へ提出しなければならない。また、業務従事者を変更したときも同様とする。
- （3）受注者は、業務従事者の身分証明書を作成し、また、その身分証明書は町による承認を受けなければならない。

- (4) 町は、業務従事者が委託業務の実施にあたり、著しく不適當を認められる場合は、受注者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを求めることができる。
- (5) 水道メーターの検針業務及び開閉栓作業に従事する者は、同種業務6ヶ月以上の実務経験者、又は受注者による研修・教育により同業務を習得し、遅滞なく正確に業務を行えるものとする。

1 2 現金取扱員及び印影の届出

- (1) 受注者は、委託業務に係る現金取扱のため、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、町に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 受注者は、委託業務実施のために使用する業務使用印鑑及び業務従事者が使用する印影（任意様式）をあらかじめ町へ届け出なければならない。

1 3 総括監督員、主任監督員及び監督員

町は、受注者又は業務責任者を指示監督するため、総括監督員、主任監督員及び監督員を選任し、その氏名を受注者に通知しなければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

1 4 監督員の役割

監督員は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 定期監査等による契約書及びこの要求水準書に基づく業務実施状況の検査
- (3) 契約書及びこの要求水準書に基づく業務実施のための帳票類の承認
- (4) その他、町が指示する業務の統制及び連絡調整

1 5 届出の変更

受注者は、次に掲げる場合は、速やかに町へ届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、領収日付印又は業務従事者等に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の実施上、町が必要であると認めたとき。

1 6 遵守事項

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 身分証明書の携行と被服着用
 - ①使用者等を訪問するときは、町が証明した身分証明書を常に携行すること。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは速やかに提示し、これを拒んではならない。
 - ②この業務の実施にあたり業務従事者は、町の承認のもと統一的な制服を着用し、常に身だしなみ等に注意のうえ、使用者からの批判等を受けないようにする。
- (2) 現場訪問時の対応
 - ①現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立入する場合、立入目的を告げて、業務に必要な範囲を超えて立ち入らないこと。
 - ②この業務の実施にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに、公共料金をお客様から頂戴しているという意識を常に持ち、他の批判を受けないように配慮すること。
- (3) 業務専念義務
 - 業務従事中は、受託業務以外の営業行為をしてはならない。
- (4) パソコン等の使用

委託業務で使用するパソコン等は町の指定したもののみとし、事務従事者の私物及び委託業務以外の目的で使用するパソコン等は、委託場所で使用してはならない。

(5) 規定された金品等以外の受領の禁止

委託業務の実施にあたり、いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

(6) 第三者への損害

委託業務の実施にあたり、第三者の所有物件を破壊しないように細心の注意を払わなければならない。受注者の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに町へ報告するとともに受注者がその損害を賠償しなければならない。

1 7 秘密の保持

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

委託業務の実施にあたり知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

電算システムに入力されている情報、この契約を実施するために用いた資料及びその結果等については、町の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

委託業務完了後は町の指定により保管を要するとされたものを除き抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

1 8 個人情報の保護

受注者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは別記「個人情報取扱特記事項」により個人情報の取扱いを適正に行うものとする。

1 9 経費の負担

経費の負担区分は、別表1「経費の負担区分について」に従うものとし、業務に使用する消耗品等は、受注者の負担とする。

その他業務の性質上、必要と認められる経費等については、町と受注者の協議の上、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は町の指示による。

2 0 賠償保険への加入

受注者は、事故等の損害の賠償に備え、委託業務における賠償責任保険に加入しなければならない。

2 1 その他

受注者は、契約日より業務開始日までの業務準備期間の業務計画書を提出しなければならない。

第2章 委託業務の内容

水道事業窓口業務委託の内容は、参加事業者が最低限度満たすべき業務内容であり、その具体的手法については参加事業者の業務提案によるものとする。

また、委託期間において、以下に掲げる業務を行うことはもとより、効率的事務の実施や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる提案を求めるものとする。

1 窓口・受付業務

- (1) 水道使用開始届、中止届、廃止届、変更届（水道使用者、請求先、所有者等の変更）の受付（電話、FAX対応含む）
- (2) 納入通知書の再発行業務

- (3) 水道料金等納入済証明書発行業務（公印の使用は町が行う）
- (4) 漏水に係る水量認定届の受付
- (5) 郵便物の取りまとめ、発送処理
- (6) 使用者からの問い合わせ及び苦情処理対応
- (7) その他、窓口・受付業務に附帯する業務

2 検針業務・調査業務

(1) 検針業務

- ① 検針員の指導及び監督
- ② 検針スケジュールの作成及び進捗状況管理
- ③ ハンディターミナル機器本体及び周辺機器の保管・管理
- ④ 検針前準備（検針データ作成処理、検針リスト、検針票、バッテリー充電作業等）
- ⑤ 新設分検針順路の決定及び検針順路の変更
- ⑥ 各戸メーター検針作業（指針読取、パイロット確認、漏水確認、ハンディターミナルへのデータ入力等。）
- ⑦ 上下水道使用量等のお知らせ（検針情報・料金案内）の出力及び投函（現地発行）
- ⑧ 異常水量（著しい使用水量の増減、漏水等）の調査及び使用者等へのお知らせ
- ⑨ ハンディターミナルから料金システムへの検針データ結果取込処理
- ⑩ 検針時のメーター不良、破損等の報告
- ⑪ 閉門及び障害物等による推定検針、認定処理
- ⑫ 検針後のデータ精査及び書類等の確認
- ⑬ 検針及び使用水量に係る問い合わせ及び苦情処理対応
- ⑭ その他、検針業務・検針後のデータ処理に関する附帯業務

(2) 調査業務

- ① 検針後のデータ確認後、必要な場合に再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び未検分の再検針
- ② 漏水等の調査及び使用者等へのお知らせ（使用者等からの依頼を含む。）
- ③ 異常水量の調査及び使用者等へのお知らせ（使用者等からの依頼を含む。）
- ④ 条例違反の発見及び報告
- ⑤ 無断使用者及び無断転出者並びに町が指定する使用者等の調査
- ⑥ 町の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容について再調査
- ⑦ その他、調査業務に附帯する業務

3 開閉栓業務

- (1) 使用開始又は使用中止に伴う水道使用場所での止水栓の開閉栓作業及びメーター指針の読み取り、パイロットの確認（使用中止時に次の使用開始が決まっている場合は、メーター指針確認作業のみ）
- (2) 家屋解体等に伴うメーターの取外し対応（取外したメーターの指針確認）
- (3) メーター不良、破損等に伴うメーター交換（町へ報告し実施）
- (4) 漏水、火災等による緊急的な閉栓作業（休日及び時間外含む）
- (5) 開閉栓作業件数及びメーター取付け・取外し件数の集計・報告
- (6) 開閉栓業務に伴う問い合わせ及び苦情処理対応
- (7) その他、町が指示する開閉栓等に附帯する業務

4 収納業務

- (1) 水道料金等の収納
- (2) 公共下水道受益者負担金の収納

- (3) 業務使用印及び領収日付印の保管及び管理
- (4) 日計表の作成(町への引継ぎ)
- (5) 収納金及びつり銭の管理
- (6) 収納取扱件数・金額等の集計及び報告
- (7) 収納金の町への引継ぎ
- (8) 収納消込(OCR)及び納入済通知書の保管

5 口座振替・納付書発送業務

- (1) 窓口、電話等による口座手続案内
- (2) 口座振替依頼書の受付処理
- (3) 「口座振替開始のお知らせ」の作成及び発送
- (4) 口座振替不能対象者へ納入通知書の発送(二重納付防止のための抜き取り作業含む)
- (5) 口座引継業務(入力処理を含む。)
- (6) 口座振替依頼書受付データ入力
- (7) 口座振替データ作成及び伝送(毎月1回)
- (8) 口座振替データのシステムへの消込(毎月1回)
- (9) コンビニ収納(モバイルPAY対応も含む)の速報・確報データの受信及び取込処理
- (10) 水道料金等納入通知書の作成処理及び発送(二重納付防止のための抜き取り作業含む)
- (11) 宛先不明分及び死亡者の納入通知書の調査、再発送又は配布
- (12) 月次及び年次集計表等の作成

6 還付・充当業務

- (1) 水道料金等の重複納入等及び漏水による還付、充当の原因が生じた場合の調書作成(決裁は町が行う。)
- (2) 通知の作成並びに使用者等へ通知(還付・充当終了後の電算システム上の処理を含む。)
- (3) 還付・充当の発生件数と金額のデータ管理

7 その他業務

- (1) 各種統計資料作成業務
- (2) 口座振替納付の促進
- (3) その他、収納業務に附帯する業務

8 調定及び調定更正に係る業務

- (1) 町が定めるスケジュールに基づく調定及び更正に係る調定資料作成・報告
- (2) 水量認定及び更正(誤検針等)の資料作成・報告・使用者へ文書通知(調定更正に伴う決裁は、町が行う。)
- (3) 汚水量申告書の受付及び井戸等污水排水量のデータ入力
- (4) 水道料金等の調定確定処理(決裁は、町が行う。)
- (5) 水道料金等の漏水減免に係る調査資料及び決定通知書等の作成業務(決裁は、町が行う。)
- (6) 月次、年次別の各種統計資料作成業務
- (7) その他、調定及び更正に附帯する業務

9 滞納整理業務及び給水停止業務

- (1) 町が定めるスケジュールに基づく督促状の発送(二重納付防止のための抜き取り作業を含む)
- (2) 定期的な催告書等の発送(滞納整理による発送不要分抜き取り作業を含む)
- (3) 宛先不明分の各種通知書等の確認及び発送又は配布

- (4) 現地訪問、電話等による水道料金等の納入催告
- (5) 未納者の転出先の追跡調査の補助及び請求先変更データ入力
- (6) 滞納整理の交渉等の記録及び町への報告
- (7) 分納誓約書の作成、記録及び管理
- (8) 未納者の破産に伴う資料作成
- (9) 支払督促等に関わる資料作成業務（実施の際は町が行う。）
- (10) 給水停止予告通知及び給水停止執行通知の作成処理及び送付（分納誓約等納付約束不履行者への実施を含む。）
- (11) 給水停止実施及び解除（給水停止実施に伴う決裁は町が行う。）
- (12) 給水停止対象者の町への報告
- (13) 各種統計資料作成業務
- (14) 給水停止に対する苦情、問合せ等の対応
- (15) その他、滞納整理業務に附帯する業務

1 0 電子計算処理業務

- (1) 委託業務の執行に伴うシステムの操作
- (2) 水道料金等の計算処理
- (3) 各種帳票の作成及び出力
- (4) 以下各種届出等に伴うシステムのデータ入力
- (5) 給水契約申込書のデータ入力（新規の場合は水栓登録のデータ入力含む。）
- (6) 給水使用中止届のデータ入力
- (7) 届出内容の変更（使用者、所有者、用途変更）に関するデータ入力
- (8) 請求先、連絡先変更のデータ入力
- (9) 口座振替依頼書のデータ入力
- (10) メーター取付け及び取外しに関するデータ入力
- (11) メーター交換に関する入力（検満メーター交換のデータ入力を含む。）
- (12) 給水停止執行に関するデータ入力
- (13) 分納誓約書に関するデータ入力
- (14) その他業務上必要なデータ入力
- (15) その他、電子計算処理業務に附帯する業務

1 1 給水装置工事受付等業務

- (1) 埋設管照会に関する事務
- (2) 給水装置工事申込書の受付事務
- (3) 給水装置工事等に関する立会い及び竣工検査事務
- (4) 漏水確認事務
- (5) その他の付帯事務

1 2 排水設備工事受付等業務

- (1) 埋設管照会に関する事務
- (2) 排水設備等計画確認申請書受付事務
- (3) 排水設備工事等に関する立会い及び竣工検査事務
- (4) 排水設備異常等確認業務
- (5) その他の付帯業務

第3章 収納率等

1 収納率の向上

受注者は、水道料金等の収納率について前年度の実績を下回らないこととし、更なる収納率の向上に努めなければならない。

第4章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は契約総額の60分の1相当額を町所定の手続きに従い、請求すること。

2 委託料の請求

町は、受注者から請求を受けたときは、委託業務の実施内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の研修期間及び準備期間については、委託料は支払わないものとする。

第5章 その他

1 検査の実施

- (1) 町は、必要があると認めたときは、受注者の業務に関する帳簿、書類及び委託業務全般について検査できるものとする。
- (2) 受注者は、町から前項の検査に必要な帳簿、書類等の関係書類の請求があったときは速やかに提出しなければならない。

2 委託業務の引継ぎ

受注者は、委託業務の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を町又は町の指定する者に業務支障をきたす事のないよう引き継がなければならない。業務の引継に際して、業務マニュアルの整備を行うこと。なお、これに要する費用は受注者の負担とする。

3 リスク負担

町と受注者のリスク負担は、別表3「リスクと責任分担」によるものとし、特に定めのない事項については、町及び受注者が協議の上で定めるものとする。

4 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を町に報告するとともに、事故報告書を作成のうえ提出しなければならない。

- (1) 領収書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等及び下水道使用料等の紛失、盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) 委託業務の実施にあたり受注者が知り得た事項、又は電算システム内に入力されている情報、並びに受注者の保有する個人情報の漏えいが確認された場合
- (6) 開閉栓業務等により給水装置等を破損させた場合
- (7) その他、町に報告する必要があると認めたもの

5 事故等の処理

前項に規定する事故等の処理については、町と受注者が協議のうえ行う。ただし、受注者において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、受注者の責任において当該措置を行う。

受注者の責任により町又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。

6 問い合わせ及び苦情等の対応

業務の履行にあたっての問い合わせ及び苦情等については誠意をもって、受注者で解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに町に報告すること。

7 電子データ及び関連文書の保存

受注者は、電子データ及び関連文書を、町の指定する期日まで保存しなければならない。

8 業務状況報告会議の実施

町は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、受注者と報告会議を毎月開催する。

また、町は、必要と認めたときは、受注者と臨時に業務に関する会議を開催できる。

9 報告書等の提出

受注者は、次に掲げる書類等を作成し、町に報告すること。なお、作成に要する費用は、受注者が負担すること。

- (1) 業務日報
- (2) 月次報告書
- (3) 業務完了報告書（年度末単位）

10 事業評価

町は、本業務の施行にあたり、毎年度事業評価を行う。

11 危機管理対応

次に掲げる事項のうち、町が必要と認めたとき、業務責任者は業務従事者を招集し町と連携して対応すること。

- (1) 本町の区域内で、地震や風水害等による自然災害が発生、または、発生するおそれがあるとき。
- (2) 町において災害警戒本部、災害特別警戒本部、災害対策本部のいずれかが設置されたとき。
- (3) にごり水、断水、または漏水事故が発生したとき。
- (4) 危機対応訓練

12 災害時応援に係る協力

災害発生時には、受注者は町と協議のうえ、給水活動等に可能な限り協力すること。

13 定めのない事項

この要求水準書に定めのない事項については、町と受注者が協議のうえ行う。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、町の指示により対応すること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施にあたっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 受注者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用の禁止)

第4条 受注者は、町の指示又は承諾がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第5条 受注者は、町の指示又は書面による承諾がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を第三者に提供してはならない。

(適正な管理)

第6条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、き損、紛失及び滅失の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者への周知等)

第7条 受注者は、業務に従事している者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関する必要な事項を周知徹底しなければならない。

(資料等の返還等)

第8条 受注者は、業務を処理するために、町から貸与され、又は受注者自ら収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務が完了した場合又は使用する必要がなくなった場合は、直ちに町に返還し、又は廃棄するとともに、別紙「個人情報返還・破棄届出書」を提出しなければならない。ただし、町が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第9条 受注者は、町の指示又は書面による承諾があるときを除き、業務を処理するために町から貸与された個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第10条 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、き損、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の禁止)

第11条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、町が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(実地調査)

第12条 町は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第 13 条 町は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告を求めることができる。

（事故発生時における報告等）

第 14 条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに町に報告し、町の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 受注者は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、町と協力して必要な措置を講じ、かつ、町の指示に従わなければならない。

（補則）

第 15 条 受注者は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、町と協議し、その指示に従わなければならない。

別紙

個人情報返還・破棄届出書

年 月 日

大河原町長 殿

住 所
名 称
代表者名

返 還
下記の契約に係る個人情報を
破 棄
しましたので届出します。

記

件名	
契約締結年月日	年 月 日
期間	年 月 日 ～ 年 月 日
個人情報の名称等	
個人情報の種類	
返却・破棄年月日	年 月 日
備考	

別表 1 経費の負担区分について

1. 町が負担するもの

区分	備考
庁舎維持管理費	庁舎に係る維持管理費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料（受注者が費用する携帯電話代を除く）
セキュリティ費	庁舎の機械警備に係る経費
清掃費	庁舎の清掃に要する経費
営業用車両の駐車場	庁舎の既存駐車場を利用
お客様用駐車場	庁舎の既存駐車場を利用
郵便物等郵送料	以下のものの郵送料は、町が日本郵便株式会社に支払いを行う。 ①水道料金等納入通知書 ②水道料金等督促状 ③給水停止予告通知書 ④その他町が業務上必要と認める郵便物
収納手数料	以下の手数料は、町が金融機関等に支払いを行う。 ①口座振替手数料 ②コンビニエンスストア収納代行手数料等
印刷製本費	以下の帳票類の印刷費 ①使用水量等のお知らせ（検針票） ②納入通知書兼督促状 ③口座振替不納通知書 ④催告書 ⑤給水停止予告通知書・給水停止通知書 ⑥再発行用納入通知書 ⑦給水契約申込書・中止届 ⑧口座振替依頼書 ⑨封筒

2. 受注者が負担するもの

区分	備考
車両維持費	受注者が使用する営業用車両に係る全ての経費
通信費	受注者が使用する携帯電話に係る経費
保険料	以下の保険料 ①水道料金等徴収業務に伴う現金運送賠償保険賠償責任保険等 ②メーター検針業務に伴う傷害保険及び賠償責任保険 ③その他委託業務に必要な保険料
被服費	業務従事者用の被服、名札等
図書費	住宅地図購入費
事務用消耗品費	以下の消耗品の購入費 ①納入通知書等の印刷用プリンタートナー ②コピー用紙 ③現金取扱領収日付印 ④その他業務用消耗品
現金	つり銭用現金

別表2 受注者が利用可能な施設及び備品等

委託業務の履行において受注者が利用可能な施設及び備品等は、以下のとおりとする。
なお、下記に記載のない施設及び備品の利用については、町と受注者で協議する。

1. 受注者が利用可能な施設

施設名	施設の場所	備考
(仮称)大河原町水道お客様センター(事務所兼)	大河原町役場1階 上下水道課内	約20㎡
トイレ(来客者用兼)	大河原町役場1階	町と共用
給湯室	大河原町役場1階 上下水道課内	町と共用
営業車両用駐車場	大河原町役場駐車場	

2. 受注者が利用可能な備品等

区分	名称及び数量
業務用備品	①事務机(平机)6台 (幅100cm×奥行70cm×高さ70cm) ②事務用椅子 8脚 ③カウンター用椅子 8脚 ④固定電話 3台(電話台含む) ⑤開閉栓器具 一式 ⑥コピー機(町と共用) (注)上記以外の既存備品の使用については、町と受注者で協議する。
システム関連備品	①水道料金システム 一式 ②料金システム用パソコン 6台 ③検針用ハンディターミナル 18台 ④検針用ハンディターミナル付属品及び周辺機器 一式 ⑤納付書等印刷用プリンター 2台 ⑥OCR機器 一式 ⑦システム用ネットワーク回線及び機器 一式 ⑧メールシーラー

別表3 リスクと責任分担について

リスクの種類		リスクの内容	町	受注者
共通	指示書内容不備	指示書内容に重大な誤りのあるもの	○	
	法令等の変更	本委託業務に影響を及ぼす法令等の変更	協議による	
	税制の変更	消費税に関する変更	○	
		法人税に関する変更		○
		消費税、法人税以外で本事業に直接関係する新税の成立や税率の変更	○	
	支払いの遅延・不能	受注者の責に帰すべき事由によるもの		○
		町の責に帰すべき事由によるもの	○	
	経費の上昇	町の責による業務内容の変更等に起因する経費の増大及び契約書に規定する経費	○	
		上記以外の経費の増大		○
事業継続に関する事項	事故発生（情報漏洩等を含む）	受注者の責に帰すべき事由によるもの		○
		町の責に帰すべき事由によるもの	○	
		上記以外の理由によるもの	協議による	
	業務の中止・延期	受注者の責に帰すべき事由によるもの		○
		町の責に帰すべき事由によるもの	○	
	業務遂行上の不備	町の指示に基づいて業務を履行した結果被害		○
	業務の引継ぎに関する費用	事業を次期事業者へ引き継ぐ場合を含む		○
	物価の変動	急激なインフレ、デフレ（設計費に影響のあるもののみを対象とする）	協議による	
	上記に定めるもののほか不可抗力（地震、豪雨、暴風、火災、テロ、暴動その他町又は受注者のいずれの責めにも帰することができない自然的又は人為的な現象）によるリスク	町の所有する施設・設備・物品の復旧費用	○	
		受注者の所有する施設・設備・物品の復旧費用		○
		業務の中止等に伴う費用	協議による	
業務管理	業務従事者の管理	業務従事者の安全及び健康の確保、労働災害の防止		○
		労働災害発生時の必要な措置		○
		業務従事者に対する労務、安全に関する教育及び訓練		○
賠償	第三者への賠償	受託者の責により第三者に損害を与えた場合		○
	貸与機器等の修理	受託者の責により貸与された機器等の破損及び故障があった場合		○
その他	契約終了後の事故	個人情報漏洩等明らかに受注者側が起因する事故		○